

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש

## מתובע - רכב רכוש (בכיסוי מקיף, לרבות גניבה)

\*\*\*המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד\*\*\*

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות באירוע תאונת דרכים?

1. אם הינך מעורב בתאונת דרכים, עליך לעצור מיד את רכבך ולדווח את מנוע הרכב בדוק תחילה אם יש נפגעים ברכבך ובכלי הרכב המעורבים ורק לאחר מכן בדוק אם נגרם נזק רכוש לכלי הרכב המעורבים.
2. במקרה של תאונה עם נפגעים, יש להזמין באופן מיידי עזרה ראשונה או אמבולנס ולהודיע למשטרה. במקרה זה, אין להיזיז את כלי הרכב עד להגעת המשטרה.
3. במקרה של צורך בגרירת הרכב אנא פנה אל ספק הגרירה בהתאם לכתב הכיסוי שרכשת, ככל שנרכש ("ריידר"). במקרה שהרכב יצא מכלל שימוש עקב סיכון המכוסה לפי הפוליסה שרכשת, ולא רכשת כתב כיסוי נפרד ("ריידר"), יישא המבטח בהוצאות סבירות לשמירתו והעברתו למקום הקרוב ביותר שבו ניתן לתקן את הנזק.
4. קבלת ומסירת פרטים - רשום את הפרטים הבאים של המעורבים בתאונה ומסור לאחרים את שלך.

א. הפרטים ההכרחיים לקבלה ומסירה הינם:

■ שם ומספר תעודת זהות

■ כתובת

■ מספר טלפון

■ פרטי רישיון נהיגה

■ פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעלים הרשום ברישיון הרכב)

■ פרטי פוליסת הביטוח (חברה, מס' פוליסה)

■ פרטי סוכן הביטוח (שם, כתובת, טלפון)

אנו ממליצים להדפיס מאתר חברת הראל את ה-"ספח לקבלת פרטים" אותו תשמור ברכבך ו/או במצורף לרישיון הרכב, כדי שתזכור לקבל הפרטים בעת תאונה.

ב. אם התאונה ארעה כתוצאה ממפגע דרך (בור, מהמורה, עבודות בכביש וכו'), נא ציין את פרטי המפגע ומיקומו המדויק.

5. אין להודות באחריות כלשהי לארוע ואין לחתום למעורבים הנוספים בתאונה, על מסמכים הנוגעים לאירוע. קביעת האחריות תקבע לאחר בדיקת מכלול הנסיבות והראיות ובעזרת מומחי תעבורה וכל זאת בהתאם לדין.

6. אם באפשרותך, רשום במקום את תיאור האירוע כל עוד פרטיו טריים בזיכרונוך. נסה להכין שרטוט מדויק ככל האפשר של המקום, של הפגיעה ושל פרטים אחרים שיוכלו לסייע בשיחזור המקרה.

אם ברשותך מצלמה (לרבות במכשיר הסלולרי), צלם את מקום האירוע ואת כלי הרכב המעורבים ו/או מפגע הדרך.

## 7. הגשת התביעה - להלן הדרכים והאפשרויות להגשת תביעה:

א. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי טל. 03-9294000. ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 19:00-7:30. בימי ו' וערבי חג בין השעות 12:00-7:30.

נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).

**בחירת שמאי** - בחירת השמאי תעשה על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ\* או שמאי "אחר". ככל שתיבחר שמאי חוץ ייעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה. אם תיבחר שמאי אחר (שאינו שמאי חוץ) תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.

\*לצפייה ברשימת שמאי החוץ היכנס לאתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירות"

**בחירת מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך ניתן לבחור באחד מעשרות מוסכי ההסדר הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה יבוצע תשלום בגין תיקון הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות בדפי הרשימה.

\*לצפייה ברשימת מוסכי ההסדר היכנס לאתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירות" יצוין, מסלול הסדר מחייב אישור מראש של גורמי החברה, ואין בבחירת מוסך מרשימת מוסכי ההסדר כדי לחייב החברה לתיקון רכבך במסגרת "מסלול הסדר".

**לתשומת לבך**, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" (להלן "חוזר לגופים מוסדיים").

ב. אם הנך סבור כי האחריות לגרימת הנזק הינה של צד ג':

1. הינך רשאי לפעול כאמור בסעיף א' לעיל ולהגיש תביעת הפסדים (השתתפות עצמית, כינון הנזק ופגיעה בהנחת היעדר תביעות) כנגד חברת הביטוח של רכב צד ג'.

2. לתקן את הנזק באופן עצמאי ולתבוע את חברת הביטוח של רכב צד ג' על כל סכום התיקון. במקרה כאמור, לא תיפגע הנחת "העדר תביעות" (בנוס מאלוס) שלך בעת חידוש פוליסת הביטוח של רכבך בין אם תחודש בחברת הראל ובין אם תבוצע בחברה אחרת.

הנך מוזמן לפנות אלינו בכל שאלה לרבות נושא סבירות שכ"ט שמאי, בחינת השומה ו/או הצעות המחיר לבדיקת סבירותם עובר לתיקון הנזק.

8. **בקרות "מקרה ביטוח" (רכב רכוש)** הנך מחויב לנקוט בכל הצעדים האפשריים על מנת להקטין את נזקיך. דע כי הנך זכאי בהתאם לסעיף 61 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981, להחזר הוצאות שהוצאו על מנת להקטין את הנזק.

9. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס הגשת תביעה). לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "**מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה**" ו/או באתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך" ו/או באמצעות טלפון: 03-9294000.

10. אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.

11. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול, פירוט בעניין זה ראה **"מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה"**.

### מה לעשות באירוע גניבת רכב?

1. דווח למשטרה את פרטי האירוע וקבל אישור על הדיווח.
  2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי טל. 03-9294000.  
ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 19:00-7:30.  
בימי ו' וערבי חג בין השעות 12:00-7:30.
  3. נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).  
במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס תביעה). לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה **"מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה"** וכן באתר החברה, **בלשונית "ביטוח"**, **"ביטוח רכב"**, **"סטטוס התביעה שלך"** ו/או באמצעות הטלפון: 03-9294000.
  4. לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות לחוזר גופים מוסדיים 5-9-2011.  
**"אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים"**.
4. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול, פירוט בעניין ראה **"מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה"**.